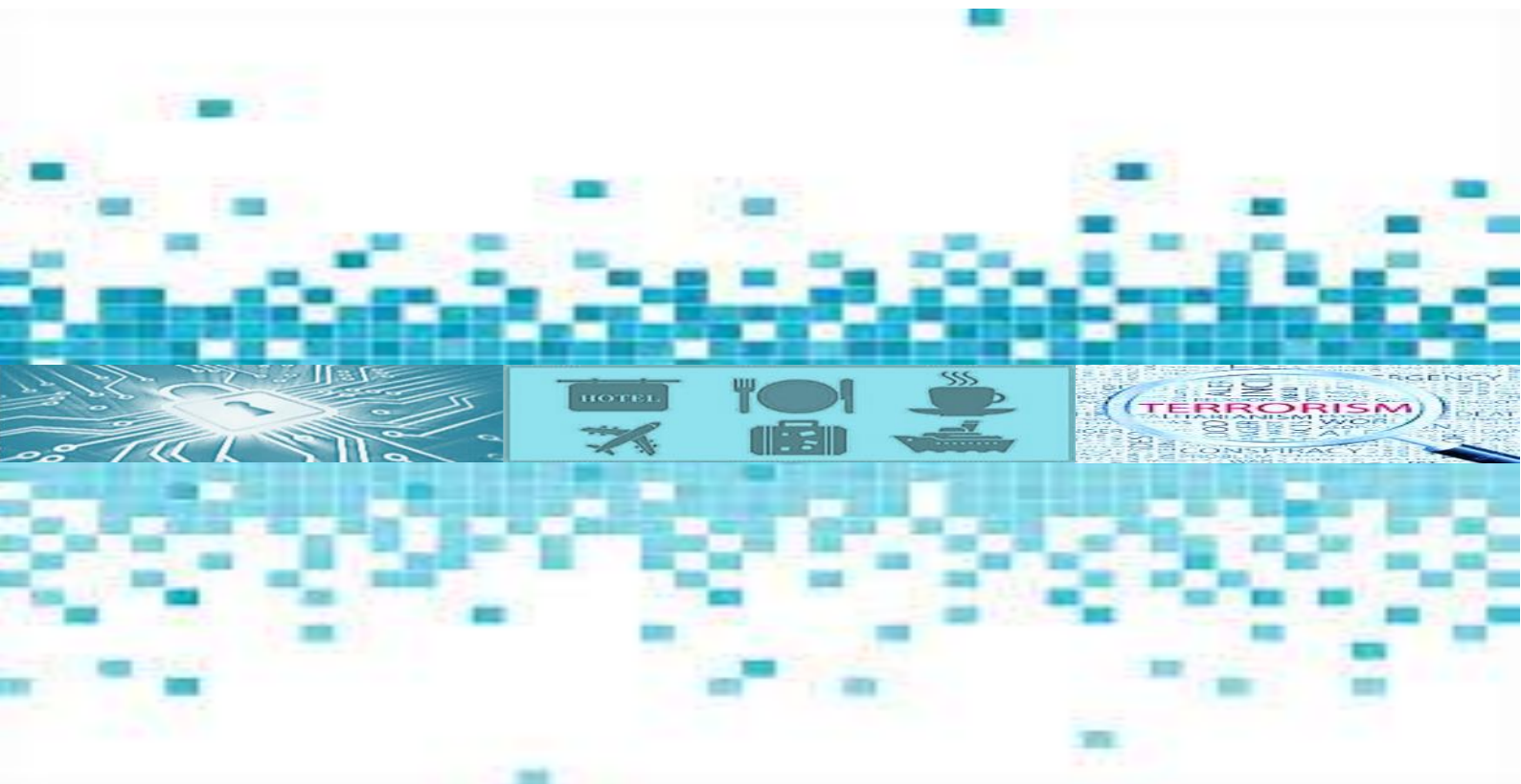


Дејан Методијески, Оливер Филипоски

СКРИПТА

БЕЗБЕДНОСТ И КОНТРОЛИНГ ВО ТУРИЗМОТ И УГОСТИТЕЛСТВОТО



Штип, 2016

Дејан Методијески, Оливер Филипоски

БЕЗБЕДНОСТ И КОНТРОЛИНГ ВО ТУРИЗМОТ И УГОСТИТЕЛСТВОТО

Автори:

Доц. д-р Дејан Методијески и М-р Оливер Филипоски

БЕЗБЕДНОСТ И КОНТРОЛИНГ ВО ТУРИЗМОТ И УГОСТИТЕЛСТВОТО

Рецензенти:

Проф. д-р Марија Ацковска

Проф. д-р Неда Петровска Ангелеска

Лектор:

Вангелија Цавкова

Техничко уредување:

М-р Оливер Филипоски

Издавач:

Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип

CIP - Каталогизација во публикација
Национална и универзитетска библиотека "Св. Климент Охридски", Скопје

351.862.2:338.48(035)

351.862.2:640.4(035)

МЕТОДИЈЕСКИ, Дејан

Безбедност и контролинг во туризмот и угостителството [Електронски извор] : скрипта / Дејан Методијески, Оливер Филипоски. - Текст во PDF формат, содржи 120 стр., илустр.. - Штип : Универзитет "Гоце Делчев", Факултет за туризам и бизнис логистика, 2016

Начин на пристап (URL): <http://js.ugd.edu.mk/>. - Наслов преземен од екранот. - Опис на изворот на ден 20.09.2016. - Биографски податоци: стр. 119. - Библиографија: стр. 117-118

ISBN 978-608-244-330-0

1. Филипоски, Оливер [автор]

а) Туризам - Безбедност - Прирачници б) Угостителство - Безбедност
- Прирачници

COBISS.MK-ID 101694218

УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ – ШТИП

ФАКУЛТЕТ ЗА ТУРИЗАМ И БИЗНИС ЛОГИСТИКА



Доц. д-р Дејан Методијески и М-р Оливер Филипоски

БЕЗБЕДНОСТ И КОНТРОЛИНГ ВО ТУРИЗМОТ И УГОСТИТЕЛСТВОТО

скрипта

Штип, 2016

ПРЕДГОВОР

Скриптата е наменета за потребите на студентите на Факултетот за туризам и бизнис логистика за подготвување на испитот по предметот Безбедност во туризмот и угостителството. Оваа скрипта е од областа на туризмот и угостителството. Се состои од 12 поглавја, што е во согласност со Наставниот план и програмата на Факултетот за туризам и бизнис логистика. Предметот Безбедност во туризмот и угостителството, за којшто е наменета скриптата, е задолжителен предмет на насоката Туризам, носи 6 кредити и се слуша во четврта година, седми семестар со неделен фонд на часови 2+2+1. На насоките Гастрономија, исхрана и диететика и Хотелско-ресторанска насока е избран предмет, носи 4 кредити и се слуша во четврта година, седми семестар со неделен фонд на часови 2+1+1. Скриптата претставува основна литература во изучување на предметната програма од горенаведената наставна дисциплина. Материјалот во ракопис за скрипта е изложен концизно и прегледно со што е лесно разбирлив и совладлив од страна на студентите за кои е наменет. Скриптата можат да ја користат сите студенти на останатите факултети каде што се изучува предметот Безбедност во туризмот и угостителството, но и останатите стручни кадри кои ја проучуваат оваа проблематика. Скриптата е изготвена со цел да се унапреди наставата по предметот Безбедност во туризмот и угостителството и да се подобри квалитетот на знаењето на студентите. Во разработката на скриптата е користена соодветна литература од познати автори и институции од областа на безбедноста во туризмот и угостителството, а во голем дел е базирана на книгата од авторот Clifton, D. (2012), Hospitality security: Managing Security in Today's Hotel, Lodging, Entertainment, and Tourism Environment. Boca Raton: Taylor & Francis Group, а последниот дел на Косаркоска, Д. (2004), Менаџмент контрола – Контролинг. Охрид: ФТУ

Предметната програма по предметот Безбедност во туризмот и угостителството е составена од 12 поглавја и тоа:

Во првото поглавје се претставени и дефинирани основните поими на безбедност во туризмот и угостителството и контролингот, меѓународната безбедност, безбедноста во туристичките дестинации и региони, безбедноста во туристичко-угостителските организации, сообраќајните средства и законската регулатива поврзана со безбедноста. Објаснети се и дадени основните информации поврзани со проценка на ризиците, детерминирање и нивната проценка, категоризацијата на угостителскиот имот, изработката на листа на закани и можноста од појава на несакан настан кој влијае на безбедноста на туристите и вработените.

Во второто поглавје е прикажан планот за безбедност и неговата содржина, мисијата на Одделението за безбедност, организацијата и процедурите, пописот на имотот во угостителските претпријатија и различните политики за безбедност во туризмот.

Во третото поглавје се обработува материјалот поврзан со буџетирањето и основите на буџетирање на Одделението за безбедност, капиталните трошоци и добивки на ова одделение, стратегиите за намалувањето на трошоците за безбедност и оправданоста за постоењето на Одделение за безбедност.

Во четвртото поглавје, Упатство за безбедност, се посветува внимание на хиерархијата на правила, видовите на упатства, инструкциите за безбедна работа, содржината на упатството за безбедност, пишувањето на упатство за безбедност, упатство за итни случаи и акционен план за инциденти.

Петтото поглавје е посветено на вработувањето во секторот Безбедност, ангажирање на кадри во секторот Безбедност, регрутирање, аплицирање и спроведување на интервју, распределба на вработените и ориентација, структура на примања и менаџментот на секторот Безбедност како фактор за добро менаџирање на безбедноста.

Обука на персоналот за безбедност е претставен во шестото поглавје. Тоа ги опфаќа програмите за обука, теоретските и практични обуки, реалните вежби на работното место, политиките на употреба на сила и документирањето и евидентирањето на обуките.

Седмото поглавје се однесува на заштитата и програмите за заштита, усогласеност, свесност, обуки за заштита, комуникација и компензација за вработените. Определени се документирањето на несреќните случаи, управувањето со ризиците, свесноста на вработените за безбедноста, соодветното реагирање при итни случаи, природни непогоди и безбедносни кризи и насилството на работното место.

Во осмото поглавје е опфатен материјалот поврзан со патролните процедури. Во ова поглавје се обработуваат стражарниците, правилата за обезбедување, патролните процедури и инструкции, одделение за изгубено-најдено, обезбедување на казина, ноќни клубови и барови, спа центри, ресторани, хотели, конференции, паркинг простор, приватен имот и мерките за безбедност.

Деветтото поглавје е посветено на системите и опремата за безбедност, аларми за пожар и автоматски детектори, безбедносни системи, системи за набљудување, контрола на клучеви, сефови, сигурносни шкафови и софтвери за безбедност.

Во десеттото поглавје се посветува внимание на преземањето на безбедносни мерки при настанување на итни случаи. Опфатени се планирањето на итни случаи, реагирањето при итни случаи, справување со криминал, инциденти, нарушување на законот, тероризам и природни непогоди.

Единаесеттото поглавје се однесува на истрагите, прелиминарните истраги, процес на спроведување на истрагата, пишување на извештај од истрагата, анализа на истрагите, внатрешен криминал и ревизии.

Во последното поглавје е претставена менаџмент контролата како основна функција на менаџментот, организација на контролата, видови на контролирање, карактеристики и анализа на ефективниот систем за контрола во туристичките и угостителски организации.

Искажуваме благодарност до сите колеги и соработници кои дадоа придонес во обезбедувањето на материјалите кои беа неопходни за комплетирање на содржината на скриптата. Мислењата и забелешките можат да се упатуваат до авторите по електронски пат.

Од авторите

Содржина

1. ПРОЦЕНКА НА РИЗИКОТ	16
1. Категоризација на имотот.....	16
2. Листа на закани.....	17
3. Сериозност на настанување на некој настан.....	18
4. Можност од настанување на некој настан	18
5. Детерминирање на ризикот.....	19
6. Предвидливост.....	20
6.1. Менаџирање со предвидливоста	20
2. ПЛАН ЗА БЕЗБЕДНОСТ	21
1. Содржина на Планот за безбедност.....	21
1.1. Мисија на Одделението за безбедност	22
1.2. Организација.....	22
1.3. Политики и процедури	23
1.4. Попис на имот.....	23
1.5. Специфични области	23
1.6. Распоредување	24
3. БУЏЕТИРАЊЕ НА СЕКТОРОТ БЕЗБЕДНОСТ	25
1. Основи на буџетирањето	25
2. Капитални трошоци	25
3. Добивка од секторот Безбедност.....	26
4. Оправданост на секторот Безбедност во услови на пазарни кризи.....	26
5. Намалување на трошоците	27
4. УПАТСТВО ЗА БЕЗБЕДНОСТ	28

1. Хиерархија на правила	28
2. Видови на упатства	28
2.1. Упатства на претпријатието	28
2.2. Упатство за безбедност	29
2.3. Инструкции за работа	29
3. Содржина на упатството за безбедност	29
4. Пишување на упатство	31
5. Упатство за итни случаи	31
6. Акционен план за инциденти	31
5. ВРАБОТУВАЊЕ ВО СЕКТОРОТ БЕЗБЕДНОСТ	32
1. Ангажирање во секторот Безбедност	32
1.1. Регрутирање (вработување)	32
1.2. Процес на аплицирање	32
1.3. Интервју	33
2. Ориентација	33
3. Распределба на вработените	33
4. Структура на примања (плата)	34
5. Менаџментот како фактор за добро менаџирање на секторот Безбедност	35
6. ОБУКА НА ПЕРСОНАЛОТ ЗА БЕЗБЕДНОСТ	36
1. Програма за обука	36
1.1. Теоретски учења	37
1.2. Практични вежби на терен	37
1.3. Реални вежби на работно место	37
2. Политика на употреба на сила	38

3. Документирање на обуките	38
7. ЗАШТИТА	39
1. Програма за заштита	39
1.1. Усогласеност	39
1.2. Свесност	39
1.3. Обуки за заштита	40
1.4. Комуникација	40
1.5. Осигурителни компании	40
1.6. Компензација на вработените	40
2. Документирање на несреќните случаи.....	41
3. Управувања со ризиците	41
3.1. Распоред за чистење	41
3.2. Лизгав под.....	42
3.3. Помошни места за чистење.....	42
4. Свесност на вработените за безбедноста	42
4.1. Тероризам.....	42
4.2. Соодветно реагирање при итни катастрофални настани	47
5. Насилство на работно место	47
5.1. Гнев	48
5.2. Политики за насилство на работно место	48
5.3. Развој на програма за превенција од насилство	48
5.4. Програми за обуки за превенција од насилство	49
5.5. Менаџмент тим за справување со закани	49
8. ПАТРОЛНИ ПРОЦЕДУРИ.....	50

1. Стражарници	50
2. Инструкции (правила) за обезбедување	50
2.1. Патролни процедури	51
3. Политики и процедури во хотели.....	52
4. Патролирање и набљудување на приватните јавни простории	56
5. Изгубено – најдено.....	56
6. Ресторани.....	58
7. Политики за продажба.....	58
8. Спа објекти и базени	61
9. Конференции.....	62
10. Паркирање.....	63
11. Обезбедување на казина	64
12. Ноќни клубови и барови	65
13. Мерки на безбедност	69
9. СИСТЕМИ И ОПРЕМА	73
1. Аларми за пожар.....	73
1.1. Автоматски детектори.....	73
1.2. Рачни прекинувачи.....	74
1.3. Контролен панел	74
1.4. Уреди за алармирање.....	75
1.5. Противпожарни системи	75
2. Панични аларми.....	76
3. Аларми за провалување.....	78
4. Други системи за набљудување	79

5. Контрола на пристап.....	80
6. Контрола на клучеви.....	81
7. Телевизија во затворен круг (ТВЗК) систем.....	82
8. Софтвер за известување	86
9. Системи за следење.....	86
10. Загубено – најдено.....	87
11. Сигурносни шкафчиња за вработени	88
12. Издавач на клучеви	89
10. ПРЕЗЕМАЊЕ НА БЕЗБЕДНОСНИ МЕРКИ ПРИ НАСТАНУВАЊЕ НА ИТНИ СЛУЧАИ	90
1. Планирање на итни случаи	90
1.1. Тимови за итни случаи.....	90
1.2. План за евакуација.....	90
1.3. Успех на планот за итни случаи	92
2. Континуитет во работењето	92
3. Реакции при итни случаи.....	93
3.1. Јавувања за итната медицинска помош	93
3.2. Вооружено лице	93
3.3. Активирање на алармот за пожар.....	94
3.4. Пожар	95
3.5. Закана со бомба	95
3.6. Самоубиство.....	97
3.7. Земјотрес	97
3.8. Природни временски непогоди.....	98

3.9. Немири	98
3.10. Истекување на гориво или хемикалија	100
3.11. Биотероризам	100
3.12. Штрајкови	100
3.13. Прекин на електрична енергија	101
3.14. Несреќи на ескалаторите	101
3.15. Исчезнато дете	102
11. ИСТРАГИ	103
1. Прелиминарна истрага	103
1.1. Одговор на повик за безбедност	103
1.2. Обука	103
1.3. Фотографии	103
1.4. Интервју или испрашување	103
1.5. Докази	104
2. Пишување извештај	104
2.1. Формат	104
2.2. Основни податоци	104
2.3. Расказ (комплетна приказна)	104
2.4. Прилози	104
3. Истрага	105
3.1. Персонални истраги	105
3.2. Интервју во текот на истрагата	106
3.3. Сведоци	106
3.4. Вработен како осомничен	106

3.5. Испрашување	106
3.6. Важност на доказите	106
3.7. Криминални истраги.....	107
3.8. Компензација на истрагата за вработени.....	107
3.9. Поплаки од гости	107
4. Анализа.....	108
5. Специјални операции	108
5.1. Скриени камери.....	109
5.2. Проверка на вработените	109
6. Тест за дрога	109
7. Проституција	110
7.1. Интервенција	110
8. Напуштен багаж	110
8.1. Проценка на ризик.....	110
8.2. Следење на трагите	111
8.3. Интерни процедури	111
8.4. Официјална реакција	111
9. Внатрешен криминал.....	111
9.1. Видови ревизии	112
9.2. Сметководство.....	112
12. МЕНАЏМЕНТ КОНТРОЛА ВО СИСТЕМОТ НА МЕНАЏМЕНТ ФУНКЦИИ	113
1. Менаџмент контролата како основна функција на менаџментот	113
2. Поим за менаџмент контрола – контролинг	113
3. Стратегиски и оперативен контролинг	114

4. Организација на контролингот	114
5. Видови контрола во системот на менаџмент контрола	115
6. Карактеристики на еден ефективен систем на менаџмент контрола	115
7. Најзначајни контролни системи на менаџмент контролата	116
ЛИТЕРАТУРА	117

ЛИТЕРАТУРА:

1. Baker, D. (2014), The Effects of Terrorism on the Travel and Tourism Industry. *International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage*, Vol. 2: Iss. 1, Article 9;
2. Baker, D. (2015), Tourism and Terrorism: Terrorists Threats to Commercial Aviation Safety & Security. *International Journal of Safety and Security in Tourism/Hospitality*, N.12;
3. Buhalis, D., Costa, C., eds. (2006), *Tourism Management Dynamics Trends, management and tools*. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann;
4. Clifton, D. (2012), *Hospitality security: Managing Security in Today's Hotel, Lodging, Entertainment, and Tourism Environment*. Boca Raton: Taylor & Francis Group;
5. Dredge, D., Jenkins, J., eds. (2011), *Stories of practice: Tourism policy and planning*. Surrey: Ashgate Publishing Limited;
6. European Police Office (2015), *The EU Terrorism Situation and Trend Report*. Europol;
7. Fletcher, J., Morakabati, Y. (2008), Tourism Activity, Terrorism and Political Instability within the Commonwealth: The cases of Fiji and Kenya. *International journal of tourism research* 10, pp. 537–556;
8. Forst, B. (2009), *Terrorism, Crime, and Public Policy*. Cambridge: Cambridge University Press;
9. Glaesser, D. (2003), *Crisis Management in the Tourism Industry*. Oxford: Butterworth-Heinemann;
10. Hall, M., Timothy, D., Duval. T., eds. (2003), *Safety and Security in Tourism: Relationships, Management, and Marketing*. Oxon: Routledge;
11. Law, R. (2015), *The Routledge History of Terrorism*. New York: Routledge;
12. Mansfeld, Y., Pizam, A., eds. (2006), *Tourism, security, and safety: from theory to practice*. Oxford: Butterworth-Heinemann,
13. Metodijeski, D., Filiposki, O. (2016), Tourism policy and security: the case of terrorism. 4-th International conference "Terrorism, migration, refugees - contemporary challenges to cultural heritage and identities, economy, tourism and media", 17-18 January, Ohrid;
14. Papathanassis, A., ed. (2016), *Cruise Business Development: Safety, Product Design and Human Capital*. Switzerland: Springer International Publishing;
15. Paraskevas, A., Arendell, B. (2007), A strategic framework for terrorism prevention and mitigation in tourism destinations. *Tourism Management* N.28, pp. 1560–1573;
16. Ranga, M., Pradhan, P. (2014), Terrorism terrorizes tourism: Indian Tourism effacing myths? *International Journal of Safety and Security in Tourism*. Issue 5, pp. 26-39;
17. Ritchie, B., Campiranon, K., eds. (2015), *Tourism Crisis and Disaster Management in the Asia-Pacific*. Oxfordshire: CAB International;
18. Scott, N., Laws, E., Prideaux, B., eds. (2010), *Safety and Security in Tourism: Recovery Marketing After Crises*. Oxon: Routledge;

19. Sönmez, S., A.R.Graefe (1998), Influence of Terrorism Risk on Foreign Tourism Decisions. *Annals of Tourism Research*, 25(1), pp.112-144;
20. Sönmez, S., Apostolopoulos, Y., Tarlow, P. (1999), Tourism in Crisis: Managing the Effects of Terrorism. *Journal of Travel Research*, 38(1). pp.13-18;
21. Tarlow, P. (2014), *Tourism Security: Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety*. Oxford: Butterworth-Heinemann;
22. UNWTO (2016), *UNWTO Tourism Highlights, 2016 Edition*. Madrid: UNWTO;
23. Ацковски, Н., Ацковска, М. (2003), *Економика и организација на угостителството*. Охрид: ФТУ;
24. Закон за управување со кризи. Службен весник на РМ, бр. 29/2005;
25. Косаркоска, Д. (2004), *Менаџмент контрола - Контролинг*. Охрид: ФТУ;
26. Методијески, Д., Цуцулески, Н. (2015), *Меѓународен туризам*. Скопје: Современост;
27. Мукиновиќ, Љ. (1990), *Современ лексикон на странски зборови и изрази*. Скопје: Наша книга;
28. Петревски, В., Куцуловски, В. (2009), *Систем за управување со кризи: Прирачник за граѓаните*. Скопје: Центар за управување со кризи и УНДП;
29. Спасески, Ј., Аслимоски, П. (2005), *Безбедност во туризмот*. Охрид: ФТУ;
30. Стратегија за одбрана на Република Македонија. Службен весник на РМ, бр.30/2010.

БИОГРАФСКИ ПОДАТОЦИ



Дејан Методијески од 2008 година е вработен на Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитет „Гоце Делчев“ во Штип, а во 2012 година е избран за доцент. Автор е на повеќе книги и публикации и учествувал во неколку национални и меѓународни проекти од областа на туризмот. Член е на Советот на Агенцијата за поддршка и промоција на туризмот и Здружението на туристички водичи и придружници на Република Македонија.



Оливер Филипоски од 2010 година е вработен на Факултет за туризам и бизнис логистика при Универзитет „Гоце Делчев“ во Штип како асистент докторанд. Има издадено повеќе од 30 трудови и книги и учествувано на поголем број меѓународни конференции од областа на туризмот, бизнис логистиката, осигурувањето, контролингот и безбедноста во туризмот и угостителството.

ISBN 978-608-244-330-0

